

2023年度「カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆 (カスタマーサポート表彰制度優秀個人表彰)」 12名の受賞が決定



Best Customer Support
of The Year 2023

公益社団法人企業情報化協会(通称:IT協会)はこのたび、「2023年度カスタマーサポート表彰制度」受賞企業の中から、特に顕著な活躍・貢献したと思われる個人12名を選出し、このほど「カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆(カスタマーサポート表彰制度優秀個人賞)」として表彰する。

2023年度カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆として表彰される12名は以下の通り。
表彰式典を、来る2023年9月14日(木)・15日(金)に開催される当協会主催「2023年度第26回カスタマーサポートシンポジウム(会場:東京プリンスホテル/オンラインライブ配信併催)」会期内で開催する。

2023年度 カスタマーサポートプロフェッショナル100人衆 受賞者は次の通りです。(順不同・敬称略)

高橋 修弘	明治安田生命保険相互会社
高橋 奈美	東日本電信電話株式会社 / キューアンドエー株式会社
長谷川 ゆみ	DHL ジャパン株式会社
小杉 卓矢	富士通コミュニケーションサービス株式会社
大鷲 修	株式会社NTT 東日本サービス
濱田 大輔	サイボウズ株式会社
金澤 弘基	株式会社WOWOW コミュニケーションズ
中島 健	株式会社スカパー・カスタマーリレーションズ
木村 祥子	株式会社ベネッセコーポレーション
馬場 正則	エヌ・ティ・ティレゾナント株式会社(現:株式会社NTTドコモ)
樋口 修哉	株式会社biima
谷村 奈美	エムオーテックス株式会社

カスタマーサポートプロフェッショナル 100 人衆が目指す人材像 (7つの視点)

- 1) ビジネスやマネジメントに関する独自の視点やアイデアの発揮
- 2) 企業価値、顧客満足向上に資するアイデアの提供と具現化
- 3) 顧客もしくは自社における新たなビジネス創出への関与と貢献
- 4) 業務に対する本質的な理解
- 5) 安全・安心・コンプライアンスの遵守への貢献
- 6) センターマネジメントスキルおよびリーダーシップ
- 7) IT の動向や活用に関する理論・技術への見識と適用

※人材像を理想型として描く時には往々にして期待される全ての特性や能力を備えた「スーパーマン」を求めるような議論になりがちであるが、ここでは上に述べた七つの視点の全てを兼ね備えた「幻の人材」を探し求めるのではなく、七つの視点(七芸)の中の一芸・二芸・三芸に秀でた実在する人材を探し、そこから理想型としての理想人材を想定することを考えた。

カスタマーサポート表彰制度とは



Best Customer Support
of The Year

カスタマーサポート表彰制度(旧 優秀コンタクトセンター表彰制度)は、わが国の産業界ならびに行政機関などの、顧客サポートにおける生産性向上・効果的マネジメント・システムの整備・顧客接点の強化推進と拡大を促進することを目的として制定されました。

企業規模にかかわらず、顧客に対するサポート・サービスに関して、創意工夫や先進的試みを行い、顧客満足度の向上や課題解決を図ることによって経営に優れた貢献をし、カスタマーサポートの推進・発展に寄与したと認めうる企業・団体・機関・事業所・部門等に対して、公益社団法人企業情報化協会が授与するものです。

受賞された企業・団体・機関の成果は、わが国における顧客戦略の充実とカスタマーサポートの推進・発展に寄与すべく、当協会を通じて広く社会に公表いたします。

2023 年度カスタマーサポート表彰式典・受賞記念講演について

- 名称 : 第 26 回 カスタマーサポートシンポジウム
~顧客価値創造を実現するカスタマーサポートを目指して~
- 開催日程 : 2023 年 9 月 14 日(木)・15 日(金)
- 開催方法 : 会場(東京プリンスホテル本館) / Zoom ウェビナー ハイブリッド開催
- 特設サイト : https://jiit.or.jp/lp/cc/cs_symposium/

公益社団法人企業情報化協会(IT 協会)について



公益社団法人企業情報化協会は、「IT 活用による経営革新の推進機関」として 1981 年の設立以来、企業の情報化に関する調査研究及び開発を行い、その成果の普及並びに実施を促進することにより、わが国の社会・経済及び産業の健全な発展に寄与することを目的として活動しています。

- 名称 : 公益社団法人企業情報化協会(略称:IT協会)
- 会長 : 山内 雅喜(ヤマトホールディングス株式会社 特別顧問)
- 設立 : 1981年 7 月 16 日
- 会員数 : 約 200 社
- 所在地 : 〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル 3 階

本件に関するお問合せ

公益社団法人企業情報化協会(IT 協会)

カスタマーサポート表彰制度事務局

MAIL:info@jiit.or.jp TEL:03-3434-6677

Homepage:<https://jiit.or.jp/>

〒105-0011 東京都港区芝公園 3-1-22 日本能率協会ビル3F